

# Service Desk Lider

Código: MSES-129

**Propuesta de Valor:** OTROS CURSOS DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA

**Duración:** 30 Horas



Este entrenamiento busca formar a todo el personal que trabaja en relación a una mesa de ayuda o mesa de servicios (Help Desk y Service Desk) Analistas, Gerentes, Coordinadores, Supervisores, Jefes de Áreas de Soporte a Usuarios de Tecnologías de la Información, consultores, auditores, interventores y en si a todo el personal involucrado en la gestión de un Service Desk, Help Desk o Contact Center.



## AUDIENCIA

- Este curso esta dirigido para: Analistas, Gerentes, Coordinadores, Supervisores, Jefes de Áreas de Soporte a Usuarios de Tecnologías de la Información, consultores, auditores, interventores.



## PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos.



## OBJETIVOS

- El Objetivo principal del entrenamiento es formar a los asistentes en las prácticas mundiales aplicadas a un Service Desk.



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado emitido por COGNOS.



## CONTENIDO

## 1. SERVICE DESK, INTRODUCCIÓN

- 1.1. EL NORTE DEL SERVICIO
- 1.2. VISIÓN Y MISIÓN
- 1.3. ÉTICA EN EL SERVICE DESK
- 1.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

## 2. SERVICE DESK, ¿COMO OPERAR?

- 2.1. MARCO DE REFERENCIA DE ITIL
- 2.2. MARCO DE REFERENCIA ISO 20000
- 2.3. MARCO DE REFERENCIA DE COBIT
- 2.4. PROCESOS DE GESTIÓN
- 2.5. BALANCE SCORE CARD, KPIS Y MÉTRICAS
- 2.6. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS
- 2.7. CULTURA - DEVOPS

## 3. SERVICE DESK, ¿QUE USAR?

- 3.1. SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICE DESK
- 3.2. SOFTWARE ALINEADO A LA GESTIÓN DEL DÍA A DÍA
- 3.3. ACD/IVR/CTI
- 3.4. SOCIAL MEDIA, CLOUD

## 4. SERVICE DESK, EL RECURSO HUMANO

- 4.1. SELECCIÓN DEL EQUIPO
- 4.2. ENTRENAMIENTO
- 4.3. EVALUACIÓN
- 4.4. DESARROLLO DEL EQUIPO
- 4.5. ROTACIÓN DEL PERSONAL
- 4.6. TIPOS DE LIDERAZGO
- 4.7. TRABAJO EN EQUIPO
- 4.8. FACILITACIÓN, COACHING Y MENTORING

## 5. TALLER: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ATENDER AL CLIENTE

- 5.1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS BENEFICIOS
- 5.2. COMO TRATAR CON CLIENTES DIFICILES
- 5.3. MANEJO ASERTIVO DE SITUACIONES COMPLICADAS
- 5.4. COMO EVITAR EL ENOJO Y EMOCIONES NEGATIVAS FRENTE AL CLIENTE

## 6. TALLER: ATENCIÓN AL CLIENTE

- 6.1. TECNICAS PERSUASIVAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE
- 6.2. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO
- 6.3. CONOCIENDO AL CLIENTE POR SUS TEMPERAMENTOS
- 6.4. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- 6.5. IMAGEN, ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL SERVICIO

## ★ BENEFICIOS

- Al finalizar el curso usted estará formado en las practicas aplicadas de Service Desk.